

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA APOTEK DI KELURAHAN OESAPA

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh :

Maria Florentina Wula

PO.530333216125

*Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi*

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG
PROGRAM STUDI FARMASI
KUPANG
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN PADA APOTEK
DI KELURAHAN OESAPA**

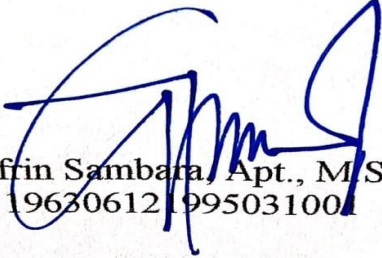
Oleh :

**Maria Florentina Wula
PO.530333216125**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian Karya Tulis Ilmiah

Kupang, 04 Juli 2019

Pembimbing



**Drs. Jefrin Sambara, Apt., M/Si
NIP. 196306121995031001**

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN PADA APOTEK
DI KELURAHAN OESAPA**

Oleh :

Maria Florentina Wula
PO.530333216125

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal **05** Juli 2019

Susunan Tim Penguji

1. Dra. Fatmawati Blegur, Apt., M.Si

2. Drs. Jefrin Sambara, Apt., M.Si

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

Kupang, **08** Juli 2019

Ketua Prodi,



Hilda, S.Si., S.Farm., Apt., M.Si
NIP.197506201994022001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kupang, Juli 2019



Maria Florentina Wula

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas AnugerahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Apotek di kelurahan Oesapa “ dengan baik.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat dalam menyelesaikan pendidikan jenjang program Diploma III pada Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang.

Dalam menyelesaikan Karya tulis Ilmiah ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu. R. H. Kristina, SKM.,M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Kupang.
2. Ibu. Maria Hilaria, S.Si.,S.Farm.,Apt.,M.Si selaku Ketua Prodi Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang
3. Bapak Drs. Jefrin Sambara Apt.,M.Si selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, dan mengarahkan penulis selama penyusunan karya tulis ilmiah
4. Ibu. Dra. Fatmawati Blegur, Apt.,M.Si, selaku penguji I yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis.
5. Bapak/Ibu dosen dan staf di Prodi Farmasi Kupang yang telah membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan di Prodi Farmasi Kupang.

6. Bapak/Ibu pegawai di apotek Kimia Farma Oesapa, apotek Oesapa Medika, apotek K 24 dan apotek Rister Life yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak To dan Mama Edo serta ketiga saudara saya Abang Randy, Reny dan Rena atas pengorbanannya yang telah berusaha sekuat tenaga untuk membiayai pendidikan penulis, dan juga yang selalu memberikan semangat, dukungan baik moral kepada penulis.
8. Kepada segenap keluarga yang dengan caranya masing-masing telah mendukung penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini
9. Kepada Sahabat tersayang saya Rosari Meilastri Wulandari, Margareta Novia Timorens Beka, Maria Klarita Lawe, Philipus B.K. Dasilva, Chrisnatalia Veren Kala & Kelvin Yohanes Rassi Wedjo yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
10. Kepada teman, Rizky Suci, Lia Riberu, Lorna Nu'a, Lany Deornay, Lia Hampaty, Alex Nuho yang selalu memberikan support kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada teman-teman PIM yang telah berjuang bersama penulis selama 3 tahun
12. Kepada teman-teman dan adik-adik asrama Farmalis yang telah memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
13. Kepada teman-teman Farmasi angkatan 17 yang telah berjuang bersama penulis selama 3 tahun untuk mendapatkan gelas Amd.Farm

14. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan penelitian.

Penulis menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih perlu perbaikan, untuk itu kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi perbaikan Karya Tulis Ilmiah. Selamat membaca, semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi anda semua.

Kupang, Juli 2019

Penulis

INTISARI

Persepsi merupakan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan kesehatan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur persepsi konsumen terhadap dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan penampilan (*tangible*) dari pelayanan kefarmasian pada apotek di kelurahan Oesapa. Jenis penelitian ini adalah deskriptif yaitu dengan menggunakan lembar kuesioner sebagai instrumen penelitian kemudian dihitung persentase rata-rata tingkat persepsi konsumen dan diklasifikasikan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 93 responden maka diperoleh simpulan, tingkat persepsi terhadap dimensi jaminan 85%, dimensi empati 87%, dimensi ketanggapan 82%, dimensi penampilan 87% dan dimensi kehandalan 83%. Sehingga rata-rata tingkat persepsi konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di kelurahan Oesapa secara keseluruhan sebesar 85 % dengan klasifikasi persepsi adalah sangat baik.

Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan Kefarmasian, Apotek

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Persepsi	6
B. Konsumen	8
C. Kepuasan Konsumen	9
D. Pelayanan Kefarmasian	10
E. Apotek	11
F. Pelayanan Kefarmasian di Apotek	11
BAB III METODOLIGI PENELITIAN	15
A. Jenis Penelitian	15
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	15
C. Populasi Dan Sampel	15
D. Variabel Penelitian	16
E. Definisi Operasional	17
F. Instrumen Penelitian	18
G. Prosedur Penelitian	18
H. Analisis Data	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
A. Karakteristik Konsumen	20
B. Tingkat Persepsi Konsumen	22

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	29
A. Simpulan	29
B. Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Defenisi Operasional.....	17
Tabel 2. Range Skala Tingkat Persepsi	19
Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	20
Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Umur.....	21
Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	22
Tabel 6. Tingkat Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	23
Tabel 7. Tingkat Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	24
Tabel 8. Tingkat Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	25
Tabel 9. Tingkat Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi Empati.....	26
Tabel 10. Tingkat Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi Penampilan	27
Tabel 11. Tingkat Persepsi Konsumen Berdasarkan 5 dimensi.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Permintaan Menjadi Responden	32
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	33
Lampiran 3. Kuesioner	34
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	37
Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian	38
Lampiran 6. Dokumentasi	42
Lampiran 7. Hasil Analisis Data.....	43

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Upaya pemeliharaan kesehatan dilaksanakan secara menyeluruh dan berkesinambungan melalui peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan kesehatan yang diwujudkan dalam satu wadah kesehatan yang disebut sarana kesehatan. Salah satu contoh sarana kesehatan adalah apotek (Depkes, 2009).

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat Indonesia semakin menyadari akan pentingnya kesehatan. Kondisi tersebut memicu perubahan perilaku pada masyarakat seperti perilaku masyarakat yang lebih memilih untuk menjaga kesehatan sebelum terjangkit suatu penyakit, sehingga masyarakat cenderung lebih aktif untuk mencari informasi tentang kesehatan yang selama ini dianggap informasi tersebut hanya diketahui oleh praktisi kesehatan (Ardillah M, 2016).

Upaya kesehatan adalah setiap keinginan dan/atau serangkaian kegiatan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan oleh masyarakat (Kemenkes RI, 2009). Kesadaran akan pentingnya kesehatan

tersebut membuat masyarakat berupaya mewujudkannya. Salah satu contoh dimana masyarakat yang lebih memilih untuk menjaga kesehatan sebelum terjangkit suatu penyakit memutuskan untuk mengonsumsi vitamin ataupun suplemen. Beberapa orang juga memutuskan untuk mengonsumsi obat-obatan walaupun mereka hanya mengalami penyakit yang sebenarnya bisa diatasi dengan menjaga pola makan dan istirahat yang cukup. Masyarakat lebih sering memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau dan dekat dengan rumah salah satunya adalah apotek.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes RI, 2017). Masyarakat lebih sering pergi ke apotek dibandingkan dengan fasilitas pelayanan lainnya dikarenakan pelayanan lebih cepat, serta waktu buka yang lebih lama dari fasilitas kesehatan lainnya. Selain itu, apotek juga melayani pembelian obat dengan resep ataupun tanpa resep dokter (bebas).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab tersebut petugas pelayanan kefarmasian seringkali melayani pasien tidak dengan semestinya seperti kurang bersahabat sehingga pasien tidak terbuka saat berkonsultasi dan apa yang ingin disampaikan oleh petugas kefarmasian tidak diterima dengan baik oleh pasien misalnya dalam hal pemberian informasi obat. Petugas juga kurang cekatan dalam hal pelayanan dan fasilitas yang disediakan kurang memadai.

Kekurangan dalam pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas membuat banyak pasien yang merasa tidak puas. Ketidakpuasan tersebut dapat disampaikan, dimana seseorang dapat memberikan tanggapan mengenai baik buruknya pelayanan suatu apotek. Tanggapan tersebut berasal dari persepsi masyarakat dan hasilnya berguna sebagai bahan evaluasi apotek dan dijadikan dasar perencanaan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan apotek (Kotler, 2000).

Berdasarkan penelitian, diperoleh hasil yaitu bagian dari dimensi *tangible* yang dipersepsikan baik oleh sebagian besar konsumen berturut-turut adalah kebersihan ruang tunggu (86,6%), kenyamanan ruang tunggu (71,4%), serta kelengkapan dan mutu (79,0%). Sedangkan pada aspek kerapihan petugas, hanya 50,9% konsumen yang mempunyai persepsi baik. Persepsi yang baik terhadap dimensi keyakinan/jaminan dan empati ditunjukkan oleh lebih dari 70% konsumen, 78,6% konsumen memiliki persepsi baik terhadap aspek kejelasan dan kelengkapan petugas memberi informasi (*assurance*), sedangkan persepsi baik ditunjukkan oleh konsumen terhadap keprofesionalan petugas (78,6%) dan (70,1%) kesediaan petugas memberikan konsultasi (Sasanti dkk, 2009).

Pada penelitian yang sama kehandalan pelayanan yang ditunjukkan sebagai kecepatan pelayanan, serta ketanggapan pelayanan yang tercermin dalam keramahan petugas, dipersepsikan baik oleh sebagian besar konsumen (92,0%). Dengan demikian, secara keseluruhan, sebagian besar konsumen (74,5%) mempunyai persepsi yang baik terhadap pelayanan apotek hampir di semua

dimensi, kecuali pada dimensi *tangible* yaitu kerapihan petugas (Sasanti dkk, 2009).

Persepsi baik dinyatakan konsumen jika mereka merasa mendapatkan pelayanan apotek yang sesuai atau melebihi harapan. Persepsi baik yang cenderung dinyatakan oleh sebagian besar konsumen terhadap hampir semua aspek pelayanan apotek, diduga karena konsumen yang terjaring sebagai sampel kebetulan merupakan pelanggan tetap apotek tersebut. Pada survei ini tidak dibedakan apakah responden (konsumen) apotek adalah pelanggan atau konsumen baru (bukan pelanggan).

Salah satu daerah di kota Kupang yang telah memiliki fasilitas kesehatan dengan sarana apotek yang terus bertambah setiap tahunnya adalah Kelurahan Oesapa. Di kelurahan Oesapa sendiri hingga saat ini terdapat 4 apotek yaitu apotek K24, Kimia Farma, Rister Life dan Oesapa Medika dan ketiganya selalu ramai pengunjung. Hal disebabkan oleh meningkatnya pengetahuan dan mudahnya teknologi serta arus informasi sehingga masyarakat Oesapa mulai menyadari akan mendapatkan obat di fasilitas kesehatan yang resmi dan pentingnya mendapatkan informasi obat yang tepat. Kondisi tersebut menjadi dasar untuk dilakukannya penelitian tentang persepsi konsumen terhadap peran apotek sebagai tempat pelayanan kefarmasian di kelurahan Oesapa.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi konsumen terhadap pelayanan kefarmasian pada apotik di kota Kupang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui persepsi konsumen tentang pelayanan kefarmasian pada apotek di kelurahan Oesapa

2. Tujuan khusus

Untuk mengukur persepsi konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek ditinjau dari dimensi *tangible* (penampilan) , *realibity* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Sebagai pengalaman bagi peneliti untuk mengembangkan wawasan dan pengetahuan yang diperoleh selama kegiatan perkuliahan

2. Bagi institusi

Untuk menambah pustaka di perpustakaan Institusi serta sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk memperdalam penelitian

3. Bagi masyarakat dan instansi

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah pustaka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Persepsi

1. Pengertian

Persepsi diartikan sebagai proses individu dalam memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan informasi yang ada untuk menciptakan sebuah gambar yang bermakna tentang dunia (Kotler, 2008).

Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya. Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya (Waidi, 2006).

2. Syarat Terjadinya Persepsi

Menurut Sunaryo (2004) syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut :

- a. Adanya objek yang dipersepsi.
- b. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
- c. Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus.
- d. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

3. Faktor-faktor Yang mempengaruhi Persepsi

Menurut Miftah Toha (2003), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut :

- a. Faktor internal: perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.
- b. Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

Faktor-faktor tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu sama lain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, stimulus, meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama. Perbedaan persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individu, perbedaan-perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi. Pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya. Menurut Parasuraman (2001: 26) Kualitas pelayanan yang diukur dengan 5 indikator, yaitu :

a. *Tangibles* (penampilan)

Hasil penilaian konsumen terhadap kerapian, kebersihan, dan kenyamanan seluruh fasilitas yang ada di apotek.

b. *Realibity* (kehandalan)

Hasil penilaian konsumen terhadap tingkat kecepatan atau ketepatan dari petugas apotik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen saat kunjungan.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Hasil penilaian konsumen terhadap daya tanggap dari petugas apotik dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan pasien dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen.

d. *Assurance* (jaminan)

Hasil penilaian konsumen terhadap pengetahuan, kemampuan dan keterampilan termasuk sopan santun dan keramahan petugas apotik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

e. *Emphaty* (empati)

Hasil penilaian konsumen terhadap rasa peduli dan perhatian dari petugas apotik pada saat melakukan pelayanan kefarmasian terhadap konsumen pada saat kunjungan.

B. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian tersebut secara harfiah diartikan

sebagai “ orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang” (Cerlina, 2009).

Pasal 1 ayat(2) tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen nomor 8 tahun 1999, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam praktik kefarmasian, konsumen apotek atau pasien berhak mendapatkan:

1. Informasi obat sekurang-kurangnya cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.
2. Konseling mengenai sediaan farmasi, pengobatan, dan perbekalan kesehatan lainnya sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien atau yang bersangkutan terhindar dari bahaya penyalahgunaan atau penggunaan obat yang salah.
3. Monitoring penggunaan obat
4. Edukasi apabila pasien ingin melakukan swamedikasi.
5. Pelayanan residensial (*home care*) khususnya pasien lansia atau penyakit kronis.

C. Kepuasan konsumen

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi

harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut (Supranto, 2001).

Kepuasan konsumen sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen. Harapan konsumen terhadap suatu layanan dapat dipengaruhi masa lalu, cerita dari mulut ke mulut dan iklan. Jika jasa yang diperoleh memenuhi atau melebihi harapan, maka mereka cenderung akan menggunakan penyedia jasa tersebut (Kotler, 2007).

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Tjiptono, 2001).

D. Pelayanan Kefarmasian

Asuhan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) adalah pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien. Meliputi semua aktifitas apoteker yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah terapi pasien terkait dengan obat. Praktek kefarmasian ini memerlukan interaksi langsung apoteker dengan pasien, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien Peran apoteker dalam

asuhan kefarmasian di awal proses terapi adalah menilai kebutuhan pasien. Di tengah proses terapi, memeriksa kembali semua informasi dan memilih solusi terbaik untuk DRP (*Drug Related Problem*) pasien. Di akhir proses terapi, menilai hasil intervensi sehingga didapatkan hasil optimal dan kualitas hidup meningkat serta tercapainya pengobatan yang rasional (Rover, 2003).

E. Apotek

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Apotek” adalah toko tempat meramu dan menjual obat berdasarkan resep dokter serta memperdagangkan barang medis.

Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud diantaranya pengadaan obat, penyimpanan obat, pembuatan sediaan obat, peracikan, penyaluran dan penyerahan perbekalan farmasi serta memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pembekalan kefarmasian yang terdiri dari obat, bahan obat, obat tradisional, alat kesehatan dan kosmetik. Tidak hanya menjalankan pekerjaan kefarmasian, tetapi tugas pokok dan fungsi apotek juga harus dijalankan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standard prosedur yang telah ditetapkan (Depkes, 2002).

F. Pelayanan kefarmasian di apotek

Berdasarkan KepMenkes No. 1027/Menkes/sk/IX/2004, standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi :

1. Pelayanan resep

Apoteker melakukan skrining resep meliputi :

- a. Persyaratan administratif :
 - 1) Nama, SIP dan alamat dokter
 - 2) Tanggal penulisan resep.
 - 3) Tanda tangan/paraf dokter penulis resep.
 - 4) Nama, alamat, umur, jenis kelamin, dan berat badan pasien.
 - 5) Nama obat, potensi, dosis, jumlah minta.
 - 6) Cara pemakaian yang jelas.
 - 7) Informasi lainnya.
- b. Kesesuaian farmasetik: bentuk sediaan, dosis, potensi, stabilitas, inkompatibilitas, cara dan lama pemberian.
- c. Pertimbangan klinis: adanya alergi, efek samping, interaksi, kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat dan lain-lain).

2. Penyiapan obat.

- a. Peracikan

Merupakan kegiatan menyiapkan, menimbang, mencampur, mengemas dan memberikan etiket pada wadah. Dalam melakukan peracikan obat harus dibuat suatu prosedur tetap dengan memperhatikan dosis, jenis dan jumlah obat serta penulisan etiket yang benar.
- b. Etiket

Etiket harus jelas dan dapat dibaca.
- c. Kemasan obat yang diserahkan

Obat hendaknya dikemas dengan rapi dalam kemasan yang cocok sehingga terjaga kualitasnya.

d. Penyerahan obat

Sebelum obat diserahkan pada pasien harus dilakukan pemeriksaan akhir terhadap kesesuaian antara obat dengan resep. Penyerahan obat dilakukan oleh apoteker.

e. Informasi obat

Apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana, dan terkini. Informasi obat pada pasien sekurang-kurangnya meliputi: cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.

f. Konseling

Apoteker harus memberikan konseling, mengenai sediaan farmasi, pengobatan dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien atau yang bersangkutan terhindar dari bahaya penyalahgunaan sediaan farmasi atau perbekalan kesehatan lainnya.

g. Monitoring penggunaan obat

Setelah penyerahan obat pada pasien, apoteker harus melaksanakan pemantauan penggunaan obat, terutama untuk pasien tertentu seperti kardiovaskuler, diabetes, TBC, asma, dan penyakit kronis lainnya.

h. Promosi dan edukasi

Dalam rangka pemberdayaan masyarakat, apoteker harus berpartisipasi secara aktif dalam promosi dan edukasi. Apoteker ikut membantu

memberikan informasi, antara lain dengan penyebaran leaflet/brosur, poster, penyuluhan, dan lain-lainnya.

i. Pelayanan residensial (*home care*)

Apoteker sebagai *care giver* diharapkan juga dapat melakukan pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya. Untuk aktivitas ini apoteker harus membuat catatan berupa catatan pengobatan (*medication record*)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang saya lakukan adalah penelitian deskriptif

B. Tempat dan waktu penelitian

1. Tempat penelitian

Beberapa apotik di kelurahan Oesapa kota Kupang

2. Waktu penelitian

Penelitian dilakukan mulai bulan Februari- Juli

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Semua masyarakat kota Kupang yang menebus obat pada apotek di kelurahan Oesapa.

2. Sampel

Sampel adalah konsumen yang berkunjung ke apotek Kimia Farma Oesapa, K24 Oesapa, Oesapa Medika dan apotek Rister Life pada saat peneliti melakukan penelitian

3. Teknik Sampling

Besar sampel dihitung menggunakan rumus (Notoadmodjo, 2005)

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

Keterangan :

n= Jumlah sampel yang dicari

N= Jumlah populasi

d= taraf kepercayaan 90% (0,1) (Bungin, 2004)

Berdasarkan rumus diatas maka dapat dihitung jumlah konsumen yang berkunjung ke apotik adalah

Rata- rata perhari : 50 pasien

24 hari kerja x 50 = 1200 pasien pada bulan maret

Rumus :

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

$$\frac{1200}{1200(0,1^2) + 1} n = \frac{1200}{13} = 92,30$$

Jumlah responden yang diambil 93 Orang

Teknik pengambilan sampel dipilih secara *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan criteria tertentu yaitu konsumen yang berusia diatas 15 tahun, konsumen yang bisa membaca dan menulis, konsumen yang dapat berkomunikasi dengan bahasa Indonesia yang baik, konsumen yang bersedia mengisi kuisioner.

D. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu persepsi tanggapan konsumen ditinjau dari dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi keyakinan, dimensi empati dan dimensi penampilan.

E. Defenisi Operasional

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 1. Defenisi Operasional

No	Indikator	Defenisi Operasional	Skala
1	Persepsi konsumen	Tanggapan atau pandangan konsumen yang pernah mendapatkan pelayanan di apotek Kimia Farma Oesapa, Oesapa Medika, K24 Oesapa dan Rister Life.	Ordinal
2	<i>Tangibles</i> (penampilan)	Hasil penilaian konsumen terhadap kerapian, kebersihan dan kenyamanan seluruh fasilitas yang ada di apotek Kimia Farma Oesapa, Oesapa Medika, K24 Oesapa dan Rister Life	Ordinal
3	<i>Realibity</i> (kehandalan)	Hasil penilaian konsumen terhadap tingkat kecepatan atau ketepatan dari petugas apotek Kimia Farma Oesapa, Oesapa Medika, K24 Oesapa dan Rister Life dalam memberikan pelayanan kepada pasien saat kunjungan	Ordinal
4	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Hasil penilaian konsumen terhadap daya tanggap dari petugas apotek Kimia Farma Oesapa, Oesapa Medika, K24 Oesapa dan Rister Life dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan pasien dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen	Ordinal
5	<i>Assurance</i> (jaminan)	Hasil penilaian konsumen terhadap pengetahuan, kemampuan dan keterampilan termasuk sopan santun dan keramahan petugas apotek Kimia Farma Oesapa, Oesapa Medika, K24 Oesapa dan Rister Life dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	Ordinal
6	<i>Emphaty</i> (empati)	Hasil penilaian konsumen terhadap rasa peduli dan perhatian dari petugas apotek apotek Kimia Farma Oesapa, Oesapa Medika, K24 Oesapa dan Rister Life pada saat	Ordinal

melakukan pelayanan kefarmasian
terhadap konsumen pada saat
kunjungan

F. Instrumen Penelitian

Instrumen digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner.

G. Prosedur Penelitian

1. Pengenalan lokasi penelitian
2. Mengurus surat izin penelitian
3. Pembagian kuisisioner kepada responden dan penjelasan cara pengisian
4. Lembar kuisisioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan oleh peneliti
5. Lembar kuisisioner yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis

H. Analisis Data

1. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari kuisisioner kemudian dikumpulkan diolah dan dianalisis secara deskriptif.

2. Analisis data

Kegiatan analisis data meliputi :

- a. *Scoring* : yaitu pemberian angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini urutan pemberian skor berdasarkan tingkatan jawaban (skala Likert) yang diterima dari responden yaitu

- 1) Untuk jawaban sangat baik mendapat skor 5
- 2) Untuk jawaban baik mendapat skor 4
- 3) Untuk jawaban cukup baik mendapat skor 3
- 4) Untuk jawaban kurang baik mendapat skor 2

5) Untuk jawaban tidak baik mendapat skor 1

- b. *Tabulating* : yaitu pengumpulan data atas jawaban- jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat persepsi dilakukan dengan cara menghitung persentase masing- masing indikator pertanyaan (berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) menggunakan rumus (Sugiyono,2010)

$$\% = \frac{\Sigma \text{ skor perolehan}}{\Sigma \text{ skor maksimum}} \times 100 \%$$

Berdasarkan rumus tersebut dapat disesuaikan dengan range skala tingkat persepsi sebagai berikut :

Tabel 2. Range Skala Tingkat Persepsi

No	Tingkat persepsi	Skala peringkat
1	Sangat baik	81- 100 %
2	Baik	61- 80 %
3	Cukup baik	41 – 60%
4	Kurang baik	21- 40 %
5	Tidak baik	- 20%

(Sugiyono,2010)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Responden yang diambil sebagai sampel penelitian ini adalah semua konsumen yang datang berbelanja atau berobat ke apotek Kimia Farma Oesapa, apotek Oesapa Medika, apotek K 24 dan apotek Rister Life. Responden digolongkan berdasarkan jenis kelamin, umur dan pekerjaan.

Distribusi responden dapat dilihat berdasarkan karakteristik sebagai berikut:

1. Berdasarkan jenis kelamin

Gambaran kunjungan konsumen ke apotek Kimia Farma Oesapa, apotek Oesapa Medika, apotek Rister Life dan apotek K 24 berdasarkan jenis kelamin seperti pada tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	48	52
Perempuan	45	48
Total	93	100

(*Sumber : data primer*)

Tabel 3 (tiga) menunjukkan bahwa dari 93 responden terdapat lebih banyak responden laki-laki (52%) daripada perempuan (48%).

2. Berdasarkan umur

Gambaran kunjungan konsumen ke apotek Kimia Farma Oesapa, apotek Oesapa Medika, apotek Rister Life dan apotek K 24 berdasarkan umur seperti pada tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan umur

Umur pasien	Jumlah	%
17-25	57	61
26-35	24	26
36-45	5	5
46-55	4	4
>55	3	3
Total	93	100

(Sumber : data primer)

Tabel 4 (empat) diatas menunjukkan bahwa persentase tertinggi pada umur 17-25 tahun (61%). Hal ini disebabkan karena pada kisaran umur tersebut konsumen bisa dengan mudahnya mengunjungi apotek untuk membeli obat atau melakukan konsultasi kesehatan dengan dokter ataupun apoteker. Sedangkan persentase terendah pada umur diatas 55 tahun (3%). Hal ini disebabkan karena pada umur ini, seseorang sudah mengalami penurunan kualitas kesehatan sehingga menyulitkan mereka untuk mengunjungi fasilitas kesehatan. Biasanya diwakilkan kepada keluarga yang bisa memungkinkan untuk mengunjungi fasilitas kesehatan terdekat. Menurut WHO di 9 negara berkembang telah menyimpulkan bahwa populasi terbanyak yang menggunakan sarana pelayanan kesehatan adalah kelompok umur lima tahun (balita) dan kelompok umur 30-35 tahun. Hal ini didukung

oleh teori yang dikemukakan Navaro, kelompok umur produktif merupakan umur yang yang cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan

3. Berdasarkan jenis pekerjaan

Gambaran kunjungankonsumen ke apotek Kimia Farma Oesapa, apotek Oesapa Medika, apotek Rister Life dan apotek K 24 berdasarkan pekerjaan seperti pada tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	%
Pelajar/Mahasiswa	52	56
IRT/Bekerja	11	12
PNS	13	14
BUMN/Swasta	17	18
Total	93	100

(Sumber : data primer)

Tabel 5(lima) menunjukkan bahwa persentase tertinggi pada pekerjaan yaitu pelajar/mahasiswa (56%). Hal ini disebabkan karena pelajar ataupun mahasiswa memiliki kapasitas yang lebih dibandingkan yang lain, misalnya dari segi pengetahuan sehingga dapat dengan mudah mengakses informasi terkait obat ataupun alat kesehatan yang dijual di apotek. Selain itu, hal ini juga dipengaruhi karena disekitaran lokasi apotek banyak sekali penduduk pendatang yang umumnya kaum terpelajar dan mahasiswa.

B. Tingkat Persepsi Konsumen

1. Kehandalan

Hasil penilaian konsumen terhadap tingkat kecepatan atau ketepatan dari petugas apotek Kimia Farma Oesapa, apotek Oesapa Medika, apotek K 24

Oesapa dan apotek Rister Life dalam memberikan pelayanan kepada pasien pada saat melakukan kunjungan ke apotek.

Tabel 6. Tingkat persepsi responden berdasarkan dimensi kehandalan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimum	%	Klasifikasi
1	Kecepatan pelayanan obat	383	465	82	Sangat baik
2	Obat di apotek tersedia dengan lengkap	354	465	76	Baik
3	Obat dijual dengan harga yang wajar	372	465	80	Baik
4	Petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum	416	465	89	Sangat baik
5	Petugas apotek selalu siap membantu	407	465	88	Sangat baik
Jumlah		1932	2325	83	Sangat baik

(Sumber : data primer)

Tabel 6(enam) diatas menunjukkan bahwa persentase tertinggi adalah 89 % pada indikator pelayanan petugas apotek dengan ramah dan tersenyum. Hal ini dikarenakan setiap apotek mempunyai SOP tersendiri, misalnya pasien harus dijemput pada pintu masuk sambil menyapa dengan ramah dan tersenyum. Sedangkan persentase terendah adalah 76 % pada indikator kelengkapan obat yang tersedia di apotek. Hal ini dikarenakan petugas apotek tidak menjelaskan secara detail mengenai obat yang dibeli oleh konsumen. Kebanyakan petugas hanya melayani obat dengan cepat setelah konsumen selesai melakukan pembayaran. Faktor yang mempengaruhi bisa saja karena beban kerja petugas yang semakin berat dan dipengaruhi karena ramainya kunjungan konsumen ke apotek.

2. Ketanggapan

Hasil penilaian konsumen terhadap daya tanggap dari petugas apotek Kimia Farma Oesapa, apotek Oesapa Medika, apotek K 24 Oesapa dan apotek Rister Life dalam menangani kebutuhan konsumen, menanggapi keluhan konsumen dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen.

Tabel 7. Tingkat persepsi responden berdasarkan dimensi ketanggapan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimum	%	Klasifikasi
1	Petugas apotek cepat tanggap terhadap keluhan konsumen	385	465	83	Sangat baik
2	Petugas apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen	368	465	79	Baik
3	Komunikasi yang baik antara petugas apotek dan konsumen	394	465	85	Sangat baik
4	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep / obat yang ditebusnya	375	465	81	Sangat baik
Jumlah		1522	1860	82	Sangat baik

(Sumber : data primer)

Tabel 7(tujuh) diatas menunjukkan persentase terendah adalah 79% pada indikator petugas apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen. Hal ini disebabkan karena sebagian

petugas apotek merupakan karyawan baru sehingga masih dalam proses penyesuaian diri dengan ruang lingkup apotek.

3. Jaminan

Hasil penilaian konsumen terhadap pengetahuan, kemampuan dan keterampilan termasuk sopan santun dan keramahan petugas apotek Kimia Farma Oesapa, apotek Oesapa Medika, apotek K 24 Oesapa dan apotek Rister Life dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Tabel 8. Tingkat persepsi responden berdasarkan dimensi jaminan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimum	%	Klasifikasi
1	Petugas apotek mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja	384	465	83	Sangat baik
2	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya	397	465	85	Sangat baik
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	405	465	87	Sangat baik
Total		1186	1395	85	Sangat baik

(Sumber : data primer)

Tabel 8(delapan) menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 83 % pada indikator petugas apotek mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja.. Hal ini dikarenakan sebagian apotek mempunyai karyawan yang non farmasi.

4. Empati

Hasil penilaian konsumen terhadap rasa peduli dan perhatian dari petugas apotek Kimia Farma Oesapa, apotek Oesapa Medika, apotek K 24 Oesapa

dan apotek Rister Life pada saat melakukan pelayanan kefarmasian terhadap konsumen yang melakukan kunjungan di apotek.

Tabel 9. Tingkat persepsi responden berdasarkan dimensi empati

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimum	%	Klasifikasi
1	Petugas apotek memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	397	465	85	Sangat baik
2	Petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status pasien	408	465	88	Sangat baik
3	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	403	465	87	Sangat baik
Total		1208	1395	87	Sangat baik

(Sumber data primer)

Tabel 9 (sembilan) menunjukkan persentase terendah sebesar 85% pada indikator petugas apotek memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen. Tetapi secara umum pada variabel ini pasien merasa sangat puas terhadap jaminan pelayanan yang diberikan, rata-rata tingkat persepsi sangat baik sebesar 86,59% sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

5. Penampilan

Hasil penilaian konsumen terhadap kerapian, kebersihan dan kenyamanan seluruh fasilitas yang ada di apotek Kimia Farma Oesapa, apotek Oesapa Medika, apotek K 24 Oesapa dan apotek Rister Life.

Tabel 10. Tingkat persepsi responden berdasarkan dimensi penampilan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimum	%	Klasifikasi
1	Apotek terlihat bersih dan rapi	408	465	88	Sangat baik
2	Penataan ruang tunggu dan ruang penyiapan obat	403	465	87	Sangat baik
3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang akan dipakai	394	465	85	Sangat baik
4	Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi	417	465	90	Sangat baik
Total		1622	1860	87	Sangat baik

(Sumber : data primer)

Tabel 10 (sepuluh) diatas menunjukkan bahwa persentase terendah sebesar 85% pada indikator kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang akan dipakai. Hal ini dikarenakan ruang penyiapan obat yang terpisah dari ruang tunggu sehingga responden kurang mengetahui ketersediaan ruangan tersebut.

Secara keseluruhan tingkat persepsi konsumen berdasarkan 5 dimensi tercantum dalam tabel 11 (sebelas) dibawah ini.

Tabel 11. Tingkat persepsi konsumen berdasarkan 5 dimensi

No	Dimensi	Persentase	Klasifikasi
1	Kehandalan	83 %	Sangat baik
2	Ketanggapan	82 %	Sangat baik
3	Jaminan	85 %	Sangat baik
4	Empati	87 %	Sangat baik
5	Penampilan	87 %	Sangat baik
Rata- rata		85 %	Sangat baik

Tabel 11 diatas menunjukan rata-rata tingkat persepsi konsumen terhadap pelayanan kefarmasian pada apotek di kelurahan Oesapa secara keseluruhan adalah 85 % dengan klasifikasi persepsi sangat baik.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil penelitian tentang Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Apotek di Kelurahan Oesapa menunjukkan bahwa tingkat persepsi terbesar pada dimensi empati (87%) dan dimensi penampilan (87%), selanjutnya pada dimensi jaminan (85%), dimensi kehandalan (83%), kemudian terakhir pada dimensi ketanggapan (82%). Sehingga persentase rata-rata tingkat persepsi konsumen pada apotek di kelurahan Oesapa secara keseluruhan sebesar 85 % dengan klasifikasi persepsi adalah sangat baik.

B. Saran

1. Bagi Instansi Apotek di kelurahan Oesapa untuk :
 - a. Memperhatikan kualitas yang sudah baik tetap dipertahankan dan yang masih kurang diperbaiki.
 - b. Memperhatikan tempat pelayanan agar komunikasi antara pasien dan petugas dalam pelayanan resep, konsumen dapat mendengarkan dengan baik.
 - c. Menambahkan fasilitas di ruang tunggu obat seperti tempat duduk agar pasien nyaman saat menunggu obat.
 - d. Memperhatikan sikap yang akan kita tunjukkan kepada pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian pada bidang yang sama di apotek lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardillah, M. 2016. *Persepsi Konsumen Terhadap Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan*.
- Bungin Burhan. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit:PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Depkes RI, 2004, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Keputusan Kesehatan Nomor.1027/Menkes/SK/IX/2004.
- Depkes RI, 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta
- Dharmamesta, Basu Swastha dan Irawan . 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty
- J, Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kementerian Kesehatan Indonesia, 2009, *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2009*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
- Kotler, Phiip, 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip, Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip- Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Erlangga : Jakarta
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Miftah Toha.2003. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT.Raya Grafindo Persada
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi penelitian kesehatan edisi revisi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243.
- Parasuraman. (2001). *Konsep Pelayanan* : Ghalia Pustaka Jakarta
- Rovers, J. P., et al., 2003, *A Practical Guide to Pharmaceutical Care*, American Pharmaceutical Association, Washington, D.C.
- Sasanti.R, dkk. 2009. *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia*. Jakarta : Makara
- Sugiyono. 2010.*Metode Penellitian Administrasi*. Bandung: Alfa Beta
- Sunaryo.2004.*Psikologi Untuk Keperawatan*. EGC. Jakarta

Supranto.2001.*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono. 2001.*Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*.

Waidi, 2006. *Pemahaman dan teori persepsi*. Remaja Karya, Bandung.

Lampiran 1. Lembar permintaan menjadi responden

LEMBAR PERMINTAAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth. Calon Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Maria Florentina Wula

Nim : PO 530333216125

Adalah mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Prodi Farmasi akan melakukan penelitian tentang “Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Apotek di Kelurahan Oesapa”. Sebelumnya saya mengucapkan terimakasih atas partisipasi dan keikhlasan bapak/ibu dalam meluangkan waktu untuk menjawab wawancara ini. Penelitian ini tidak menimbulkan kerugian bagi responden dan segala informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk penelitian. Pada surat ini calon responden boleh menolak berpartisipasi dalam penelitian ini.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, saya ucapkan terimakasih.

Kupang,
Peneliti

()

Lampiran 2. Lembar persetujuan menjadi responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Setelah saya membaca dan mendengar penjelasan , saya bersedia untuk berpartisipasi sebagai responden peneliti yang dilaksanakan oleh mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Jurusan Farmasi atas nama Maria Florentina Wula dengan judul “Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Apotek di Kelurahan Oesapa”.

Saya mengerti bahwa penelitian ini tidak berakibat negatif pada saya sehingga informasi yang saya berikan adalah yang sebenar-benarnya dan tanpa paksaan.

Dengan demikian saya bersedia menjadi responden peneliti.

Kupang,
Responden

()

Lampiran 3. Kuesioner

KUESIONER PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PERAN APOTEK SEBAGAI TEMPAT PELAYANAN KEFARMASIAN DI KELURAHAN OESAPA.

A. Identitas Responden

Umur :tahun

Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan

Alamat Rumah :.....

.....No.telp/Hp.

Pendidikan Terakhir :

- a. SD
- b. SLTP
- c. SLTA
- d. Akademia/Diploma
- e. S-1 bidang kesehatan/non kesehatan
- f. S-2 bidang kesehatan/non kesehatan
- g. S-3 bidang kesehatan/non kesehatan

Pekerjaan :

Pendapatan per bulan (rupiah) :

- a. < 150.000
- b. 150.000-300.000
- c. 300.000-500.000
- d. 500.000-1.000.000
- e. > 1.000.000

B. Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek

Jawablah pertanyaan di bawah ini tentang **PANDANGAN ANDA** terhadap pelayanan informasi obat di apotek dengan memberikan tanda silang

(X) di kolom yang sesuai pada :

TB : Tidak baik

KB : Kurang Baik

CB : Cukup Baik

B : Baik

SB : Sangat Baik

NO	DAFTAR PERTANYAAN	TB	KB	CB	B	SB
A	Kehandalan					
A1	Kecepatan pelayanan obat.					
A2	Obat tersedia dengan lengkap					
A3	Obat dijual dengan harga yang wajar					
A4	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum					
A5	Petugas selalu siap membantu					
B	Ketanggapan					
B1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen					
B2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen					
B3	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen					
B4	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya					
C	Keyakinan					
C1	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja.					
C2	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya.					
C3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta.					
D	Empaty					
D1	Petugas memberikan perhatian terhadap					

	keluhan konsumen					
D2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial					
D3	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat					
E	Fasilitas Berwujud					
E1	Apotek terlihat bersih dan rapi.					
E3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat – alat yang dipakai					
E4	Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi					

(Parasuraman, 2011)

B. Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek
Jawablah pertanyaan di bawah ini tentang **PANDANGAN ANDA** terhadap pelayanan informasi obat di apotek dengan memberikan tanda silang (X) di kolom yang sesuai pada:

TB - Tidak baik
KB - Kurang Baik
CB - Cukup Baik
B - Baik
SB - Sangat Baik


NO	DAFTAR PERTANYAAN	TB	KB	CB	B	SB
A	Kehandalan					
A1	Kecepatan pelayanan obat				X	
A2	Obat tersedia dengan lengkap				X	
A3	Obat dijual dengan harga yang wajar					X
A4	Petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum				X	
A5	Petugas apotek selalu siap membantu					X
B	Ketanggapan					
B1	Petugas apotek cepat tanggap terhadap keluhan konsumen				X	
B2	Petugas apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen					X


2

B3	Komunikasi yang baik antara petugas apotek dan konsumen					X
B4	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya					X
C	Keyakinan					
C1	Petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja				X	
C2	Obat yang beli terjamin kualitasnya				X	
C3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta				X	
D	Empati					
D1	Petugas apotek memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen			X		
D2	Petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial					X
D3	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat				X	
E	Fasilitas Berwujud					
E1	Apotek terlihat bersih dan rapi					X
E2	Penataan ruang tunggu dan ruang penyajian obat				X	
E3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai				X	

3

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

 **KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KUPANG
Direktorat : Jln. Piet A. Tallo Liliba- Kupang Telp: (0380) 881880 ; 881881
Fax (0380) 8553418 ; Website/email : www.poltekkeskupang.ac.id/poltekkeskupang@yahoo.com



Nomor : PP.04.03 /11/07/2019
Hal : Izin Penelitian

Yth. Apoteker Penanggung jawab
di
Tempat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah Bagi mahasiswa Program Studi Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang , maka bersama ini kami memohon agar diberikan izin melaksanakan penelitian kepada :

Nama : Maria Florentina Wula
NIM : PO. 5303332161125
Judul Karya Tulis Ilmiah : Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Apotek di Kelurahan Oesapa
Tempat Penelitian : Kelurahan Oesapa

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu disampaikan terimakasih.

a.n Direktur
Wadir I,


Irfan, SKM., M.Kes
NIP. 1971040319981003

Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian

 **APOTEK K 24 OESAPA**
Jln. Timor Raya Km.9, Oesapa Kelapa Lima Kupang,
Nusa Tenggara Timur, TLP : (0380) 8552346

Nomor :
Lampiran :
Perihal : Keterangan Selesai Penelitian

Yang bertandatangan dibawa ini Apoteker Penanggung Jawab Apotek K 24 Oesapa
Menerangkan bahwa

Nama : MARIA FLORENTINA WULA
NIM : PO5303332161125
Jurusan/Prodi : Farmasi
Instansi/Lembaga : Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang
Kebangsaan : Indonesia

Telah melakukan penelitian di Apotek K 24 Oesapa dengan judul : "PERSEPSI KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA APOTEK DI KELURAHAN OESAPA" dan berakhir
dengan Baik

Demikian Surat Keterangan Selesai Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan
untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Oesapa, Mei 2019
Apoteker Penanggung Jawab Apotek

Enny Wahyu Susilowati. S.Farm., Apt

APOTEK OESAPA MEDIKA

Jln. Timor Raya No 26, Oesapa Kelapa Lima Kupang,
Nusa Tenggara Timur

Nomor : 01/OSM-V/2019

Lampiran : -

Perihal : Keterangan Selesai Penelitian

Kepada

Yth. Ketua Prodi Farmasi Kupang
di Kupang

Yang bertandatangan dibawa ini Apoteker Penanggung Jawab Apotek Oesapa Medika, Menerangkan bahwa :

Nama	MARIA FLORENTINA WULA
NIM	: PO5303332161125
Jurusan/Prodi	Farmasi
Instansi/Lembaga	Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang
Kebangsaan	: Indonesia

Telah melakukan penelitian di Apotek Oesapa Medika dengan judul : "PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA APOTEK DI KELURAHAN OESAPA" dan berakhir dengan Baik

Demikian Surat Keterangan Selesai Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya

Oesapa, Mei 2019

Apoteker Penanggung Jawab Apotek

Maria Y. Lenggu S. Farm., Apt., M.Sc
SIPA : 19880321/SIPA 53.71/2018/2061



APOTEK KIMIA FARMA OESAPA

Jln. Timor Raya Km.9, Oesapa Kelapa Lima Kupang,
Nusa Tenggara Timur

Nomor :
Lampiran :
Perihal : Keterangan Selesai Penelitian

Yang bertandatangan dibawah ini Apoteker Penanggung Jawab Apotek Kimia Farma
Oesapa Menerangkan bahwa :

Nama : MARIA FLORENTINA WULA
NIM : P05303332161125
Jurusan/Prodi : Farmasi
Instansi/Lembaga : Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang
Kebangsaan : Indonesia

Telah melakukan penelitian di Apotek Kimia Farma Oesapa dengan judul : "PERSEPSI
KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA APOTEK DI KELURAHAN OESAPA" dan
berakhir **DENGAN BAIK**.

Demikian Surat Keterangan Selesai Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan
untuk dapat dipergunakan seperlunya

Oesapa, 12 Mei 2019

Apoteker Penanggung Jawab Apotek

Yanuarius Indra Pratama Besin, S.Farm., Apt

APOTEK RISTER LIFE

Jln. Timor Raya, Oesapa Kelapa Lima Kupang,
Nusa Tenggara Timur

Nomor :
Lampiran :
Perihal : Keterangan Selesai Penelitian

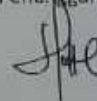
Yang bertandatangan dibawa ini Apoteker Penanggung Jawab Apotek Rister Life
Menerangkan bahwa

Nama : MARIA FLORENTINA WULA
NIM : PO5303332161125
Jurusan/Prodi : Farmasi
Instansi/Lembaga : Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang
Kebangsaan : Indonesia

Telah melakukan penelitian di Apotek Rister Life dengan judul : "PERSEPSI KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA APOTEK DI KELURAHAN OESAPA" dan berakhir
dengan Baik

Demikian Surat Keterangan Selesai Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan
untuk dapat dipergunakan seperlunya

Oesapa, Mei 2019
Apoteker Penanggung Jawab Apotek



Sri Widiyati Djou, S.Farm., Apt

Lampiran 6. Dokumentasi



Lampiran 7. Hasil Analisis Data

KARAKTERISTIK PASIEN					JENIS PELAYANAN																					PERSEPSI KONSUMEN
					KEHANDALAN					KETANGGAPAN				KEYAKINAN			EMPATY			FASILITAS BERWUJUD				JUMLAH	%	
NO	ID	JK	USIA	PKRJN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4			
1	HN	2	1	1	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	78	82	SANGAT BAIK
2	ER	2	1	4	3	2	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	79	83	SANGAT BAIK
3	DN	2	1	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	91	96	SANGAT BAIK
4	MD	2	1	1	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	82	86	SANGAT BAIK
5	RG	2	2	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	79	83	SANGAT BAIK
6	RR	1	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	81	85	SANGAT BAIK
7	ER	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	73	77	BAIK
8	EK	2	5	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	27	28	KURANG BAIK
9	SM	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	83	87	SANGAT BAIK
10	TH	1	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	79	83	SANGAT BAIK
11	ML	2	1	1	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	80	84	SANGAT BAIK
12	GL	2	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	81	SANGAT BAIK
13	EK	1	1	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	90	95	SANGAT BAIK
14	AO	2	1	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	89	94	SANGAT BAIK
15	EM	2	1	1	3	2	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	80	84	SANGAT BAIK
16	NT	1	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	79	83	SANGAT BAIK
17	DB	1	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	68	72	BAIK

18	AW	2	1	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	86	91	SANGAT BAIK
19	AP	2	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	3	3	5	82	86	SANGAT BAIK
20	HA	2	1	1	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	82	86	SANGAT BAIK
21	MG	1	2	1	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	67	71	BAIK
22	AL	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	63	66	BAIK
23	TR	1	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	74	78	BAIK
24	WM	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59	62	BAIK
25	FU	1	1	1	4	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	64	67	BAIK
26	AS	1	2	1	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	84	88	SANGAT BAIK
27	AG	1	1	1	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	68	72	BAIK
28	NK	1	1	1	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91	96	SANGAT BAIK
29	FR	1	2	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	89	94	SANGAT BAIK
30	SK	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	52	55	CUKUP BAIK
31	FK	1	1	1	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	1	4	3	2	2	2	4	3	54	57	CUKUP BAIK
32	YL	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	80	BAIK
33	DE	1	1	1	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	83	87	SANGAT BAIK
34	AR	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	80	BAIK
35	SW	2	1	1	4	4	2	5	4	4	2	4	2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	77	81	SANGAT BAIK
36	YT	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	77	81	SANGAT BAIK
37	AA	1	1	1	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	81	85	SANGAT BAIK
38	OB	1	1	1	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	76	80	BAIK
39	AT	1	1	1	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	84		SANGAT

																									88	BAIK
40	EM	1	1	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	81	85	SANGAT BAIK
41	SK	1	1	1	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	91	96	SANGAT BAIK
42	NP	2	1	1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	85	89	SANGAT BAIK
43	YM	1	1	1	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	88	93	SANGAT BAIK
44	DO	1	1	1	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	83	87	SANGAT BAIK
45	DS	1	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	91	96	SANGAT BAIK
46	ML	1	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	90	95	SANGAT BAIK
47	RD	1	1	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	91	96	SANGAT BAIK
48	JK	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	79	83	SANGAT BAIK
49	EN	1	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	82	86	SANGAT BAIK
50	RK	2	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	95	SANGAT BAIK
51	NT	2	1	4	5	5	4	5	3	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	83	87	SANGAT BAIK
52	RA	1	1	2	5	2	2	5	4	5	4	5	1	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	79	83	SANGAT BAIK
53	DS	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	92	97	SANGAT BAIK
54	RA	1	1	1	5	3	2	5	5	4	3	5	1	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	80	84	SANGAT BAIK
55	VR	2	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	88	93	SANGAT BAIK
56	MK	2	2	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	81	85	SANGAT BAIK
57	FD	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	93	98	SANGAT BAIK
58	AW	2	1	1	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	83	87	SANGAT BAIK
59	MN	2	1	1	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	87	92	SANGAT BAIK
60	SP	2	2	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	87	92	SANGAT BAIK

61	JP	1	4	4	3	1	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	83	87	SANGAT BAIK
62	DV	2	2	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	91	96	SANGAT BAIK
63	NL	2	2	2	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	90	95	SANGAT BAIK
64	EB	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	100	SANGAT BAIK
65	SN	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	60	63	BAIK
66	AS	2	1	1	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	91	SANGAT BAIK
67	FN	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	100	SANGAT BAIK
68	CA	1	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	89	94	SANGAT BAIK
69	YM	1	1	1	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	86	91	SANGAT BAIK
70	MM	2	1	1	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	80	84	SANGAT BAIK
71	RE	2	1	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	83	87	SANGAT BAIK
72	RT	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	66	69	BAIK
73	MN	2	1	1	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	80	84	SANGAT BAIK
74	IB	2	1	1	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	5	4	5	4	3	72	76	BAIK
75	HT	2	1	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	88	93	SANGAT BAIK
76	MB	1	2	1	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	85	89	SANGAT BAIK
77	AK	2	1	1	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	81	85	SANGAT BAIK
78	MT	2	2	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	79	83	SANGAT BAIK
79	AM	1	1	1	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	87	92	SANGAT BAIK
80	PL	1	1	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	87	92	SANGAT BAIK
81	IW	2	1	1	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	67	71	BAIK
82	NB	2	1	1	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	89	94	SANGAT BAIK

83	DT	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	66	69	BAIK
84	EM	2	3	2	4	5	5	4	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	71	75	BAIK
85	AG	1	1	1	4	2	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	81	85	SANGAT BAIK
	DB	2	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	81	SANGAT BAIK
87	DT	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	76	80	BAIK
88	YT	1	1	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	82	86	SANGAT BAIK
89	RW	1	2	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	82	86	SANGAT BAIK
90	MM	2	1	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	81	85	SANGAT BAIK
91	TD	1	1	1	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	86	91	SANGAT BAIK
92	RI	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	80	BAIK
93	PJ	1	4	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	94	SANGAT BAIK
Jumlah					383	354	372	416	407	385	368	394	375	384	397	405	386	405	397	408	403	394	417	7450		

Keterangan :

JK : Jenis Kelamin

1 = Laki-laki

2 = Perempuan

Usia :

1 = 17-25 tahun

2 = 26-35 tahun

3 = 36-45 tahun

4 = 46-55 tahun

5 = > 55 tahun

PKRJN : Pekerjaan

1 = Pelajar/ Mahasiswa

2 = Tidak Bekerja/ IRT

3 = PNS

4 = BUMN/SWASTA

5 = Pensiunan